VOTRE SERVICE D'ASSISTANCE
BERGER-LEVRAULT
MODE D'EMPLOI

UN TECHNICIEN **DIRECTEMENT EN LIGNE** POUR VOS DEMANDES D'ASSISTANCE

Ce guide a pour objectif de vous présenter toutes les informations utiles à la bonne utilisation de votre service d'assistance Berger-Levrault qui passe gratuitement en prise d'appel directe* pour tous ses clients.

OUVERTURE LE 7 NOVEMBRE 2012

Ce qui change pour vous ?

+ **proche de vous**, vous accédez en direct à un interlocuteur pour la prise en charge de vos demandes

+ **souple** que le contre-appel, vous choisissez le moment qui vous convient le mieux

** Ce service prise d'appel directe est accessible sans surcoût dans le cadre de votre contrat de suivi des progiciels e.magnus, wmagnus et véga. Ouverture le 7 novembre 2012.*

[1] Appel gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine, Corse comprise.

POUR NOUS JOINDRE, C'EST FACILE !

Par téléphone au 0 800 39 23 24[1] :

un technicien vous répond directement, il n'est plus nécessaire de déposer votre demande sur un serveur vocal et d'attendre un rappel.

Berger Levrault

L'AVENIR EST AUX VALEURS SÛRES

COMMENT ÇA MARCHE ?

1 / Appelez-nous au **0 800 39 23 24**[1]

2 / Vous composez votre code serveur vocal pour vous identifier, puis tapez le choix correspondant à votre demande.

3 / Un technicien va vous répondre.

4 / Le traitement de votre demande se fait en direct.

Toutefois, certaines demandes peuvent nécessiter un rappel du technicien.

ASTUCE !

Profitez de votre attente pour consulter votre **Espace Clients**, il contient toute l'information utile sur vos progiciels et votre métier.

N'oubliez pas non plus :

- L'**aide en ligne** dans vos progiciels, depuis la touche F1
- Les **flux d'informations RSS** directement dans vos applications e.magnus
- Les **guides d'utilisation** sur des options spécifiques
- Les **clips** de manipulation disponibles sur votre Espace Clients (rubrique autoformation)

INFOS PRATIQUES

Gammes de progiciels concernées : e.magnus (gestion financière, gestion du personnel, gestion des administrés, facturation), wmagnus et véga.

	8h30 à 12h30	14h à 17h30
Lundi au jeudi		

	8h30 à 12h30	14h à 16h30
Vendredi		

VOTRE ESPACE CLIENTS : UNE MINE D'INFORMATIONS À PORTÉE DE CLICS !

Une simple inscription personnelle vous ouvre à de nombreux services.

COMMENT-FAIRE POUR S'INSCRIRE ?

→ ÉTAPE 1 / **Première connexion**

- Connectez-vous sur : **www.espaceclients.berger-levrault.fr** et identifiez-vous avec les codes suivants : identifiant = code vocal
mot de passe = code postal.

→ ÉTAPE 2 / **Création des contacts**

Vous devez désigner les membres de votre collectivité habilités à solliciter notre service d'assistance :

- aller dans la rubrique « Votre compte » ; 1
- créer un nouveau contact. 2

Pour chaque utilisateur, vous devez :

- préciser les applications qu'il utilise ;
- définir son mot de passe personnel.

→ ÉTAPE 3 / **Prochain accès**

Chaque utilisateur ainsi identifié pourra se connecter en utilisant les codes suivants : identifiant = code vocal / mot de passe = mot de passe personnel de l'utilisateur.

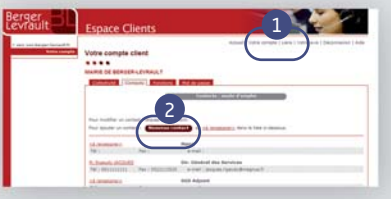
AVANTAGES

+ Vous recevez personnellement, par mail, toute l'information utile sur les progiciels que vous utilisez, les évolutions réglementaires de votre métier…

+ Votre Espace Clients recense aussi toutes les réponses aux questions les plus fréquentes, consultez-les !

+ Le service d'assistance téléphonique est encombré ? Vous n'arrivez pas à joindre un technicien ? Il est également possible de déposer une demande d'assistance en ligne.

+ Accessible 24h/24 et 7j/7.



POUR Y VOIR PLUS CLAIR DANS LES COMMUNICATIONS DE VOTRE ASSISTANCE !

Grâce à votre inscription sur l'Espace Client, vous êtes régulièrement informés par e.mailing des dernières mises à jour de vos progiciels, des changements règlementaires, des nouvelles versions disponibles…
Voici tous les types d'informations que vous pouvez recevoir et leur utilisation.

FLASH INFO ASSISTANCE

Mise à disposition par e.mailing ou fax-mailing
Information technique liée à l'utilisation de votre progiciel sur un sujet réglementaire ou une mise à disposition d'une nouvelle version.

Info concise, précise, utilisable de suite

FAQ | Toute l'actualité de votre information métier !

Mise à disposition en téléchargement sur l'Espace Clients au format PDF
Information technique très orientée métier, sur un changement réglementaire ou une nouvelle fonctionnalité, issue des réponses aux questions les plus fréquemment posées à notre service d'assistance.

Info détaillée qui traite de la manipulation à faire dans le progiciel

FORMATION EN LIGNE

Envoyé par mail à l'issue de votre formation en ligne
Information relative au contenu de votre formation récapitulant les manipulations vues avec le formateur.

Détail des paramétrages et des fonctionnalités principales

© Berger-Levrault 2012 - SA au capital de 12 047 849 € - 755 800 646 RCS Paris - Locataire gérant Convergence Applications - Siège social : 104 avenue du Président Kennedy - 75016 Paris. - Crédit photo : Fotolia